知识管理论坛 ISSN 2095-5472 CN11-6036/C
Knowledge Management Forum
E-mail: kmf@mail.las.ac.cn
http://www.kmf.ac.cn

【学术探索】

虚拟社区持续知识共享研究述评

◎ 沈惠敏

广东外语外贸大学思科信息学院 广州 510006

摘要：[**目的 / 意义**] 虚拟社区是成员进行知识共享的重要平台，虚拟社区的价值要通过持续的知识共享才能得到体现。[**方法 / 过程**] 从不同理论视角对虚拟社区知识共享进行了综述，并从虚拟社区中持续知识贡献和持续知识获取两种不同的行为角度对知识共享进行了述评。在此基础上，对现有研究存在的问题和未来的研究趋势进行探讨。[**结果 / 结论**] 知识共享过程中的知识贡献和知识获取是两种不同的行为方式，对虚拟社区持续知识共享起到的作用也不相同。虚拟社区要考虑知识贡献和知识获取不同的影响因素，促进持续知识共享。

关键词：虚拟社区 知识共享 持续行为

分类号：F270.7

引用格式：沈惠敏 . 虚拟社区持续知识共享研究述评 [J/OL]. 知识管理论坛 , 2016, 1(5): 319-323[引用日期]. http://www.kmf.ac.cn/p/1/54/.

近年来，随着网络设备和上网费用的降低，使用网络的人数开始激增，各种网络应用服务随之出现，虚拟社区就是网络应用的一种体现。虚拟社区的概念由 H. Rheingold [1] 最先提出，他认为虚拟社区是社会的集合体，它源于众多参与者在网上的公开讨论，加上充分的人类情感在赛博空间（cyberspace）里所形成的人际关系网络。在这个虚拟社区中，知识的传递和人际间的知识分享类似，是成员共同参与的活动，而非一种单项的传递和宣传活动 [2]。A. Armstrong 等 [3] 认为虚拟社区是指人们围绕某种兴趣或需求集中进行信息交流的地方，它通过在线方式创造社会或商业价值，虚拟社区成员可在赛博空间中特定的站点彼此进行主动的知识共享。这些概念包含 3 个要素：①虚拟社区必须架构在一个赛博空间（cyberspace）上，虚拟社区的兴起是信息与通讯技术创新应用的结果。②虚拟社区的成员具有高度自主性。并且基于特定的目标与动机形成一定的群体，实际上成员之间的密切关系与互动基于相似的经验、共同的需求和兴趣。③虚拟社区的成员之间的沟通主要通过网络为媒介进行。但是，虚

基金项目：本文系教育部人文社会科学青年项目“企业社会化媒体应用对客户关系绩效的影响研究——以社会化 CRM 的能力观为视角”（项目编号：15YJC630107）、广东省青年创新人才类项目“学术虚拟社区知识共享持续意愿的影响因素研究”（项目编号：2014WQNCX042）、广东省哲学社会科学项目“社会化媒体环境下企业社会化 CRM 能力的形成机理及其绩效影响研究——以珠三角地区为例”（项目编号：GD14XGL19）和广州市哲学社会科学规划课题“企业社会化 CRM 能力的测量维度、影响因素和作用机制——基于广州地区的实证研究”（项目编号：14G44）研究成果之一。

作者简介：沈惠敏（ORCID: 0000-0002-5872-9748），讲师，E-mail: shenminkq@126.com。

收稿日期：2016-05-25 发表日期：2016-09-14 本文责任编辑：刘远颖



拟社区的价值和效果要通过成员的持续使用才能得到体现 [3]，虚拟社区的内涵也需要通过成员的持续使用才能得到和丰富，而知识共享是虚拟社区赖以存在和发展的动力和基础。鉴于此，本文将从不同理论视角下虚拟社区知识共享的研究、虚拟社区中知识贡献持续进行和虚拟社区知识获取持续进行 3 个方面进行综述。

1 虚拟社区知识共享和信息系统持续使用的概念

对于虚拟社区知识共享的概念，徐小龙等认为：虚拟社区的知识共享包含两层含义，其一是指虚拟社区的个体成员之间互相传递和交流知识；其二是指虚拟社区作为知识主体提供知识给成员，成员奉献知识给社区，以及社区与成员之间互相分享知识 [4]。这个观点将社区本身作为知识共享的主体之一，认为虚拟社区不仅是知识共享的平台，也具有知识存储功能的特点。实际上，虚拟社区成员的知识共享过程是基于社区已有的知识存储进行的，同时成员间新的共享也可以增强社区的知识储备。虚拟社区中的信息或知识可以直接从一个成员传递到其他的成员而不需要采用传统的交流方式，此时虚拟社区可以被理解为一个基于信息技术应用的知识型社区的形式 [5]。

既然虚拟社区是信息系统的一种应用方式，因此可以采用信息系统持续使用理论对虚拟社区的知识共享行为来进行分析。信息系统持续使用的研究主要探讨用户初始接受后并未中断使用某一特定的信息系统的持续意愿和行为，也有学者把这种行为称为继续使用、采纳后行为等 [6]。S. Chea 等 [7] 又将采纳后行为分为 3 种类型：推荐行为、抱怨行为和持续使用行为，而目前学者研究得最多的采纳后行为就是持续使用行为。成员在虚拟社区持续的知识共享是虚拟社区存在和发展的关键因素。

本文将借鉴持续使用理论对虚拟社区知识共享行为从知识贡献和知识获取两个角度来分别进行述评。

2 虚拟社区中知识贡献持续进行的研究

V. Venkatesh [8-9] 在研究用户接受和使用的过程中取得了关键性的成果，他将短期信息系统使用或先前使用行为纳入技术接受理论模型，以便更好地预测用户的持续使用行为，虚拟社区的知识共享活动要持续进行下去才能体现其价值。对于知识共享持续进行的研究，国内外的学者从知识贡献和知识获取这两种截然不同的行为对虚拟社区知识共享持续意愿进行了研究。知识的贡献是指将现有的知识转化为知识编码技术和存储库或数据库，这样它可以被虚拟社区的其他人访问和重复利用。S. Kumar 等 [10] 认为知识贡献就是知识从一个个体向另一个个体的转移或分享。关培兰等 [11] 认为知识贡献是研发人员为企业提供的新知识的过程，是知识共享的前提，知识共享为新知识的产生提供条件。知识获取在计算机人工智能领域的研究由来已久，即指知识从外部知识源到计算机内部的转换过程。就是如何将一些问题求解的知识从专家的头脑中和其它知识源中提取出来，并按照一种合适的知识表示方法将它们转移到计算机中。在虚拟社区中的知识获取通常是被认为是虚拟社区中的成员持续从社区中其他成员或群体处获取知识的行为，知识贡献和获取行为与知识的有效利用有积极的关系 [12]。

在虚拟社区知识共享的过程中，成员的知识贡献被认为是对虚拟社区更有价值的活动。从知识贡献行为的角度，M. Wasko 等 [13] 的研究认为知识贡献者期望从知识贡献行为中获得“声望”和可能的互惠行为，在帮助他人的过程中获得愉悦感觉 (enjoy helping others)，这种感觉是由自我效能 (self-efficacy) 引发，自我效能是知识贡献者贡献知识的内在收益 [14]。G. W. Bock 等 [15] 认为报酬、互惠关系、主体规范对知识共享持续进行产生影响；C. M. Chiu 等 [16] 认为社会资本—社会互动关系、信任互惠规范、认同、共同愿景以及共同语言等原因将影响个体在虚拟社区的知识共享持续进行；M. H.

知识管理论坛，2016(5):319–323
DOI：10.13266/j.issn.2095–5472.2016.037

Hsu 等[17]认为个人效能、信任和个人结果预期是虚拟社区知识共享持续进行的影响因素；M. Wasko 等[13]认为社区利益、互惠、声誉、个体经历等影响知识贡献持续进行；N. K. Shen 等[18]在研究中提出，共同的认知感能促使持续的知识贡献。

从以上的文献可以看出，影响虚拟社区知识贡献持续进行的因素主要是：自我效能、互惠和信任。这些影响因素主要是从静态的角度出发进行的研究，实际上，虚拟社区知识贡献持续进行是动态变化的，目前这方面影响因素的研究还是比较缺乏的。

3 虚拟社区中知识获取持续进行的研究

知识获取是知识管理的起点，只有做好了知识获取，知识共享才能顺利开展。知识获取分为显性知识的获取和隐性知识的获取。显性知识主要包括组织的文档、数据等，显性知识则可以通过知识库、知识网络和相关索引以及绘制知识地图来获取，也可以借助信息技术等手段来提高获取的成效。隐性知识是指技能、经验等知识，它存在于人的头脑中或组织的结构和文化中，是无法用语言或书面材料进行准确描述的，不易编码，因此不易被计算机等媒体存储和获取。由于知识获取方式的不同，知识获取持续进行的影响因素也就不同。G. W. Bock 等[19]认为协同规范、未来的义务、获取的有用性、获取者知识的增长、自我效能等影响知识获取的持续进行；K. C. Desouza 等[20]认为感知风险、感知复杂性、感知相对优势等影响知识获取持续进行；P. H. Gray 等[21]认为学习导向、智力需求、时间压力、风险规避等因素影响虚拟社区知识获取持续进行。

从以上的文献可以看出，虚拟社区知识获取持续进行的影响因素主要是获取有用性、智力需求等因素。让成员能够持续获取所需知识，虚拟社区的知识存量就显得很重要。

知识贡献和知识获取持续进行的影响变量如表 1 所示：

表 1 基于成员不同作用的知识共享持续进行的研究

来源	成员作用	研究结论
M. Wasko 等（2005）[13]	知识贡献	认为社区利益、互惠、声誉、个体经历等影响知识贡献持续进行
G. W. Bock 等（2005）[15]	知识贡献	报酬、互惠关系、主体规范对知识共享持续进行产生影响
C. M. Chiu 等（2006）[16]	知识贡献	社会资本 — 社会互动关系、信任互惠规范、认同、共同愿景以及共同语言等原因将影响个体在虚拟社区的知识共享持续进行
M. H. Hsu 等（2007）[17]	知识贡献	个人效能、信任和个人结果预期是虚拟社区知识共享持续进行的影响因素
G. W. Bock 等（2006）[19]	知识获取	协同规范、未来的义务、获取的有用性、获取者知识的增长、自我效能等影响知识贡献的持续进行
K. C. Desouza 等（2006）[20]	知识获取	感知风险、感知复杂性、感知相对优势等影响知识共享持续进行
P. H. Gray 等（2005）[21]	知识获取	学习导向、智力需求、时间压力、风险规避等因素影响虚拟社区知识共享持续进行

综上所述，根据成员在知识共享中的知识贡献和知识获取两种行为方式，对知识共享持续进行的影响因素进行了研究，扩展和深化了知识共享的研究范围，对知识共享的持续进行有一定的指导作用。

4 已有研究局限和展望

从已有的研究成果中可以看出，目前关于虚拟社区持续使用和虚拟社区知识共享的研究成果较多，涉及的学科领域也比较多，但仍然存在着如下不足：第一，将信息系统持续使用

的理论应用在虚拟社区的持续使用的研究中，只考虑了虚拟社区与信息系统的共性，没有区分虚拟社区的特性，这就限制了研究成果的使用范围；第二，虚拟社区知识共享的研究成果，没有考虑成员在其中的不同作用，这样导致研究的影响因素缺乏针对性；第三，从知识贡献和知识获取两种行为角度分析知识共享持续进行影响因素，主要采用的是实证研究的方法，但是，在研究中没有考虑虚拟社区的类型，导致获取的数据不够全面。

在今后的研究中，可以从虚拟社区的不同类型出发展开研究，以便得到更加全面的数据，增强结论的普遍适用性；在已有的关于虚拟社区知识共享持续进行的研究中，获取的数据来源于社区成员，但是，部分成员在进行知识共享后停止共享行为或者推出社区，这部分成员的数据收集存在难度，而这部分成员的数据对于虚拟社区知识共享持续进行有一定的指导作用，在未来的研究中需要考虑收集这部分成员的数据。

参考文献：

[1] RHEINGOLD H. The virtual community: homesteading on the electronic frontier[M]. London: MIT Press, 1993.

[2] ARMSTRONG A, HAGEL J. The real value of online communities[J]. Harvard business review, 1996, 74(3): 134-141.

[3] ALEXANDER A, VAUGHN P, TIM W. Motivation and barriers to participation in virtual knowledge sharing communities of practice[J]. Journal of knowledge management, 2003, 7(1): 64-77.

[4] 徐小龙，王方华 . 虚拟社区的知识共享机制研究 [J]. 自然辩证法研究 , 2007(8): 83-86.

[5] AJZEN I. The theory of planned behavior[J]. Organizational behavior and human decision processes, 1991, 50(2): 179–211.

[6] 皇甫青红 . 国内外信息系统持续使用研究综述——基于电子服务及相关领域文献的调研 [J]. 情报杂志 , 2013(10): 111-115.

[7] CHEA S, LUO M M. Post-adoption behaviors of e-service customers: the interplay of cognition and emotion[J]. International journal of electronic commerce, 2008, 12(3): 29-56.

[8] VENKATESH V, MORRIS M G. Why don't men ever stop to ask for directions? Gender, social influence and their role in technology acceptance and usage behavior[J]. MIS quarterly, 2000, 24(1): 115-139.

[9] VENKATESH V, DAVIS F D. User acceptance of information technology: toward a unified view[J]. MIS quarterly, 2003, 27(3): 425-478.

[10] KUMAR S, THONDIKULAM G. Knowledge management in collaborative business framework[J]. Information knowledge systems management, 2006(5): 171-178.

[11] 关培兰，顾巍 . 研发人员知识贡献的影响因素及评价模型研究 [J]. 武汉大学学报 (哲学社会科学版), 2007(5): 652-656.

[12] CHEN Y L. The factors influencing members' continuance intentions in professional virtual communities: a longitudinal study[J]. Journal of information science, 2007, 33(4): 451-467.

[13] WASKO M, FARAJ S. Why should I share? Examining social capital and knowledge contribution in electronic networks of practice[J]. MIS quarterly, 2005, 29(1): 35-57.

[14] KANKANHALLI A, TAN B C, WEI K K. Contributing knowledge to electronic knowledge repositories: an empirical investigation[J]. MIS quarterly, 2005, 29(1): 113-143.

[15] BOCK G W, ZMUD R W，KIM Y G, et al. Behavioral intention formation in knowledge sharing: examining the roles of extrinsic motivators, social-psychological forces, and organizational climate[J]. MIS quarterly, 2005, 29 (1): 87-111.

[16] CHIU C M, HSU M H, WANG E T G. Understanding knowledge sharing in virtual communities: an integration of social capital and social cognitive theories[J]. Decision support systems, 2006, 42 (3): 1872-1888.

[17] HSU M H, JU T L, YEN C H, et al. Knowledge sharing behavior in virtual communities: the relationship between trust, self-efficacy, and outcome expectations, International[J]. Journal of human-computer studies, 2007, 65(2): 153-169.

[18] SHEN N K, YU Y A. Knowledge contribution in virtual communities: accounting for multiple dimensions of social presence through social identity[J]. Behaviour & Information Technology, 2009, 29(4): 337-348.

[19] BOCK G W, KANKANHALLI A, SHARMA S. Are norms enough? The role of collaborative norms in promoting organizational knowledge seeking[J]. European journal of information systems, 2006,15(4): 357-367.

[20] DESOUZA K C, AWAZU Y, WAN Y. Factors governing the consumption of explicit knowledge[J]. Journal of the American Society for Information Science and Technology, 2006, 57(1): 36-43.

[21] GRAY P H, DURCIKOVA A. The role of knowledge repositories in technical support environments: speed

知识管理论坛，2016(5):319–323
DOI：10.13266/j.issn.2095–5472.2016.037

versus learning in user performance[J]. Journal of management information systems, 2005, 22(3): 159-190.
[22] HE W, WEI K K. What drives continued knowledge sharing? An investigation of knowledge-contribution and -seeking beliefs[J]. Decision support systems, 2008, 46(4): 826-838.
[23] ANDERSON C. Computer as audience: mediated interactive message, interactive marketing[M]. New York: NTC Business Books, 1999.
[24] LIN W S, WANG C H. Antecedences to continued intentions of adopting e-learning system in blended learning instruction: a contingency framework based on models of information system success and task-technology fit[J]. Computers & education, 2012, 58(1): 88-99.

Review on the Research of Knowledge Sharing Continuance in Virtual Communities

Shen Huimin
Cisco School of Informatics, Guangdong University of Foreign Studies, Guangzhou 510006

Abstract: [Purpose/significance] Virtual communities have become the important platform where members share knowledge. **[Method/process]** This paper summarized the virtual community knowledge sharing from different theoretical perspectives, and reviewed the knowledge sharing from two different angles. **[Result/conclusion]** In the process of knowledge sharing, knowledge contribution and knowledge acquisition were two different ways of behavior, which was not the same as the continuous knowledge sharing in the virtual community. The virtual community should consider the different influence factors of knowledge contribution and knowledge acquisition, and promote the sustainable knowledge sharing. At last, this paper explores the problems in current research and predicts future research trends.

Keywords: virtual community knowledge sharing continuance